

**TINJAUAN FAKTOR PENYEBAB *DORMANT ACCOUNT*
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU)**

Kurniawaty Fitri dan Rinda Yulianti

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru

ABSTRAK

PENDAHULUAN

Persaingan perbankan yang sangat kompetitif dewasa ini menuntut setiap bank memacu kinerja guna meningkatkan portofolio bisnisnya. Memasuki era pasar bebas bank syariah tidak bisa lagi hanya berdiam diri menghadapi persaingan. Munculnya pemain-pemain baru diranah perbankan syariah akan makin mempererat kompetisi. Pemain baru tersebut tidak hanya berasal dari bank lokal, tapi juga bank asing.

Meningkatkan loyalitas nasabah syariah memang tidak mudah. Pasalnya, bank-bank syariah di Indonesia umumnya masih mengekor konvensional. Padahal, kalau hanya mencari pelayanan yang sama dengan konvensional, untuk apa nasabah berpindah ke syariah, oleh sebab itu bank syariah mestinya bisa menciptakan layanan dan produk yang berbeda dan mewakili citra perbankan syariah itu sendiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai salah satu bank syariah papan atas dinegeri ini tentunya tidak mau ketinggalan dalam percaturan bisnis perbankan nasional khususnya perbankan syariah. BSM optimis mampu mencatatkan pertumbuhan hingga 40% pada tahun 2010. Untuk mencapainya saat ini BSM akan menambah 130 kantor cabang baru di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009 BSM telah membuka 376 outlet baru. Langkah ini akan makin memantapkan posisi BSM sebagai bank syariah dengan jaringan terluas di Indonesia.

Bagi unit kerja bisnis BSM yaitu cabang-cabang, target yang diberikan antara lain target pencapaian dana, pencapaian pembiayaan, pencapaian *fee based income*, dan pencapaian *Number of Account* (NoA) BSM saat ini merupakan bank syariah dengan asset terbesar dengan posisi pencapaian *Number of Account* sampai dengan Desember 2009 berjumlah 1.598.729 orang, terdiri atas 1.549.173 orang rekening perorangan dan 49.556 rekening perusahaan, dari pencapaian tersebut DPK BSM telah mencapai Rp.17,1 triliun komposisi terbesar berasal dari dana consumer 62.62% sementara sisanya 39.38% merupakan dana investasi.

Pesatnya laju bisnis BSM akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah nasabah, baik itu nasabah simpanan maupun nasabah pembiayaan. Salah satunya adalah nasabah giro. Keberadaan nasabah giro merupakan salah satu tolak ukur bisnis sebuah bank karena sebagian besar transaksi giro baik cek maupun bilyet giro bersentuhan langsung dengan dunia usaha baik di bidang jasa maupun perdagangan, oleh karena itu menjadi sebuah tantangan kedepan agar setiap pemilik rekening giro agar aktif bertransaksi dan meyalurkan aktivitas bisnisnya di BSM terutama nasabah yang memiliki fasilitas pembiayaan.

Ikhtisar aktivitas rekening giro berdasarkan data transaksi giro Kanwil I Medan selengkapnya dapat dilihat dari tabel berikut ini;

Tabel 1. Data Perkembangan Transaksi Giro Kanwil I Medan

| No | Nama Cabang | Per 30 Des 08 <i>Dalam Jutaan Rp,-</i> | Per 30 Des 09 <i>Dalam Jutaan Rp,-</i> | Growth |
|----|------------------|---|---|---------------|
| 1 | Medan | 24.699 | 49.122 | 24.423 |
| 2 | Aceh | 81.801 | 80.886 | -915 |
| 3 | Pekanbaru | 26.750 | 34.613 | 7.863 |
| 4 | Simeuleu | 72.644 | 32.660 | -39.984 |
| 5 | Padang | 6.764 | 28.087 | 21.323 |
| 6 | Stabat | 14.880 | 8.320 | -6.560 |
| 7 | Rantau Prapat | 1.796 | 4.535 | 2.739 |
| 8 | Batam | 84.260 | 67.033 | -17.227 |
| 9 | Bukit Tinggi | 7.182 | 7.433 | 251 |
| 10 | Padang Sidempuan | 6.749 | 8.561 | 1.812 |
| 11 | Dumai | 10.375 | 13.844 | 3.469 |
| 12 | Pematang Siantar | 10.733 | 18.745 | 8.012 |
| 13 | Langsa | 12.809 | 11.967 | -842 |
| | Total | 361.242 | 359.826 | -1.416 |

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan transaksi giro per Des 2009 tercatat dalam jutaan Rp.359.826 secara umum turun dari posisi per Des 2008 sebesar Rp.361.242. Posisi lima besar cabang berdasarkan transaksi giro adalah Aceh (Rp.80.886),Batam (Rp.67.033),Medan (Rp.49.122),Pekanbaru (Rp.34.613) dan Simeuleu (Rp.32.660). Kanwil I Medan yang membawahi 13 cabang per Desember 2009 secara umum terjadi penurunan transaksi giro dalam jutaan sebesar Rp.1.416,- hal ini perlu mendapat perhatian mengingat banyak cabang yang sangat potensial untuk pengembangan rekening giro terutama cabang-cabang yang berada di pusat perdagangan.

Ada banyak faktor yang menyebabkan tidak optimalnya perkembangan transaksi rekening giro salah satu yang umum terjadi adalah adanya *rekening giro pasif*. Keberadaan *rekening giro pasif* perlu mendapat perhatian karena akan mempengaruhi *peformance* sebuah cabang secara umum.

Cabang Pekanbaru adalah salah satu cabang potensial dalam pengembangan rekening giro karena geliat ekonomi Kota Pekanbaru dalam 5 (lima) tahun belakang mengalami perkembangan yang cukup signifikan, Kota Pekanbaru saat ini menjelma menjadi salah satu pusat perdagangan di Sumatera. Komposisi Dana Pihak Ketiga BSM Cabang Pekanbaru dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Komposisi Dana Pihak Ketiga BSM Cabang Pekanbaru

| Tahun | Giro (Dalam Jutaan Rp,-) | Tabungan (Dalam Jutaan Rp,-) | Deposito (Dalam Jutaan Rp,-) |
|--------------|-------------------------------------|---|---|
| 2007 | 9.315 | 74.654 | 52.516 |
| 2008 | 18.472 | 100.504 | 68.329 |
| 2009 | 20.981 | 102.701 | 96.252 |

Sumber : Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, 2010

Tabel 3. Perbandingan Rekening Giro Pasif dan Giro Aktif Terhadap Jumlah Rekening Giro BSM Cabang Pekanbaru

| Tahun | Rek Pasif | Rek Aktif | Jumlah Rekening | Perbandingan Terhadap Jumlah Rekening (%) | |
|--------------|------------------|------------------|----------------------------|--|------------------|
| | | | | Rek Pasif | Rek Aktif |
| 2007 | 208 | 111 | 319 | 65% | 35% |
| 2008 | 207 | 102 | 309 | 67% | 33% |
| 2009 | 214 | 104 | 318 | 67% | 33% |

Sumber : Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, 2010

Tabel 2 menunjukkan perkembangan transaksi giro BSM Cabang Pekanbaru mengalami kenaikan yang cukup signifikan, namun yang perlu disikapi dapat dilihat pada Tabel 3 dimana dari jumlah rekening giro yang ada, terdapat lebih kurang 30% rekening yang aktif selebihnya adalah rekening pasif. Hal ini sangat disayangkan karena ternyata sebagian besar rekening giro yang ada saat ini tidak optimal menyalurkan transaksi melalui BSM Cabang Pekanbaru.

Apabila permasalahan dapat ditangani dengan lebih serius, maka diharapkan transaksi rekening giro di BSM Cabang Pekanbaru kedepan akan jauh lebih baik dan akan mendatangkan keuntungan bagi cabang.

Berdasarkan fenomena diatas penulis terdorong untuk mengadakan serangkaian penelitian dengan mengangkat tema atau judul **“TINJAUAN FAKTOR PENYEBAB *DORMANT ACCOUNT* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru)”**

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ Faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan terjadinya *Dormant Account* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dan upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan untuk mengurangi *Dormant Account*.”

Tujuan Penelitian yaitu :

- a) Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya *Dormant Account* dengan studi kasus pada BSM Cabang Pekanbaru
- b) Merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari peningkatan jumlah *Dormant Account* di BSM Cabang Pekanbaru.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Bank Syariah Mandiri secara umum dan secara khusus bagi unit-unit kerja yang terkait dengan tinjauan *Dormant Account* , terutama BSM Cabang Pekanbaru, sehingga diharapkan hasil kajian dapat memberikan kontribusi sebagai upaya tindak lanjut terhadap *Dormant Account* BSM Cabang Pekanbaru yang diharapkan dapat mewakili kondisi *Dormant Account* di cabang-cabang dengan karakteristik sejenis di BSM.

Giro

Giro adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang hampir merupakan kebalikan dari sistem cek. Suatu cek diberikan kepada pihak penerima pembayaran (*payee*) yang menyimpannya di bank mereka, sedangkan giro diberikan oleh pihak pembayar (*payer*) ke banknya, yang selanjutnya akan mentransfer dana kepada bank pihak penerima, langsung ke akun mereka.

Secara umum yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau pemindahbukuan. Adapun yang dimaksud dengan giro syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa giro yang dibenarkan syariah adalah giro berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip **Wadiah** dan prinsip **mudharabah**. Dalam produk rekening giro, dibedakan menjadi dua, yaitu giro berdasarkan prinsip Wadiah dan Mudharabah.

a. Prinsip *Wadiah*

Pengertian *Wadi`ah* menurut bahasa adalah berasal dari akar kata *Wada`a* yang berarti meninggalkan atau titip. Sesuatu yang dititip baik harta, uang maupun pesan atau amanah. Jadi *Wadi`ah* adalah titipan atau simpanan.

Pengertian *Wadi`ah* menurut Syafii Antonio (1999) adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip mengkehendaki. Menurut Bank Indonesia (1999) adalah akad penitipan barang/uang antara pihak yang mempunyai barang/uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan serta keutuhan barang/uang.

Prinsip **wadiah** yang diterapkan adalah *wadiah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadiah dhamanah* berbeda dengan *Wadiah amanah*. Dalam *wadiah dhamanah*, pihak bank selaku pemegang titipan boleh menggunakan uang atau barang yang dititipi dan bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan. Sedangkan *Wadiah amanah*, pihak bank selaku pemegang titipan tidak boleh memanfaatkan barang yang dititipi. Karena wadiah yang diterapkan dalam produk giro perbankan adalah *Wadiah yad dhamanah*, maka implikasinya sama dengan hukum *qardh*, yakni nasabah bertindak sebagai pihak yang meminjamkan uang dan bank bertindak sebagai pihak yang dipinjami. Dengan demikian, pemilik dana dan Bank tidak boleh saling menjanjikan untuk memberikan imbalan atas penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang titipan tersebut.

b. Prinsip *Mudharabah*

Giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dibenarkan secara syari'ah. Adapun ketentuan umum giro berdasarkan *mudharabah* adalah: (1) Dalam transaksinya nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau sebagai pengelola dana. (2) Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain. (3) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang. (4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. (5) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional giro dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. (6) Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan. (Himpunan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI, 2006: 5)

Giro Bank Syariah Mandiri

Giro BSM adalah sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaanya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

Karakteristik giro BSM antara lain : berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yaddhamanah*, tersedia dalam valuta rupiah, penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro atau alat perintah bayar lainnya, nasabah giro perorangan dapat diberikan fasilitas ATM BSM sebagai sarana penarikan uang tunai, sesuai kebijakan bank, nasabah dapat memperoleh bonus sebagai imbalan terhadap dana yang dititipkan kepada bank.

Sedangkan manfaat Giro BSM antara lain : dana aman dan tersedia setiap saat, memudahkan bertransaksi dengan menggunakan cek atau bilyet giro, penarikan cek dan B/G di seluruh cabang BSM, mendapat kartu ATM sekaligus debet (untuk perorangan), mendapat *Account Statement* setiap awal bulan.

Peruntukkan Giro BSM adalah untuk perorangan dan Badan Usaha / Badan Hukum.

Tabel 4. Persyaratan Umum Giro BSM

| Dokumen dan Biaya | Perorangan | Perusahaan/Badan Hukum |
|-----------------------------|---|--|
| Kartu Identitas | KTP/SIM/Paspor Nasabah | 1. KTP Pengurus 2. Akte Pendiri 3. SIUP 4. NPWP |
| Min setoran awal | Rp. 500.000,- | Rp. 1.000.000,- |
| Saldo Minimum | Rp. 500.000,- | Rp. 1.000.000,- |
| Biaya Administrasi Bulanan | Rp. 15.000,- (Tanpa ATM) Rp. 20.000,- (dengan ATM) | Rp. 15.000,- |
| Biaya tutup Rekening | Rp. 20.000,- | Rp. 20.000,- |
| Biaya Administrasi per buku | Rp. 100.000,- | Rp. 100.000,- |

Sumber: Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, 2010

Rekening Pasif (*Dormant Account*)

Rekening pasif berasal dari kata *dormant* yang berarti terhenti, tidak aktif, tidur dan kata *account* yang berarti catatan, uang, rekening. Bila didefinisikan secara lengkap *dormant account* dapat berarti akun tabungan/giro yang tidak menunjukkan mutasi yang aktif, kecuali pencatatan pendapatan bunga/margin pada jangka waktu tertentu, biasanya saldo tabungan/giro ini kecil dan setiap bulan dibebani biaya jasa dalam jumlah tertentu atau sama dengan akun tidur (<http://vibizlearning.com/new/glossary>).

Kriteria *dormant account* pada peraturan Bank Syariah Mandiri adalah rekening yang tidak aktif (tidak melakukan transaksi) maksimal enam bulan baik terdapat saldo dalam nominal tertentu walaupun hanya dengan saldo minimum yang terendap.

Dormant account Bank Syariah Mandiri dikenakan biaya administratif *dormant account*. Biaya *dormant account* ini mempunyai nominal yang sama dengan biaya administrasi bulanan masing-masing produk yaitu Rp.5000,- (lima ribu rupiah) untuk tabungan, Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) untuk giro perorangan dan Rp15.000,- (lima belas ribu rupiah) untuk giro perusahaan. Oleh karena itu *dormant account* jika tidak ditindaklanjuti sangat berpotensi untuk menjadi rekening bersaldo Rp0,-.

Sesuai peraturan BSM, rekening bersaldo Rp0,- harus ditutup dan penutupan rekening ini akan mempengaruhi jumlah pencapaian NoA BSM. Dimana jumlah pencapaian NoA menjadi rancu disebabkan adanya rekening tidak aktif yang tersisip di dalamnya. Dengan demikian bertambahnya jumlah rekening *doormant* menyebabkan berkurangnya posisi dana BSM karena berkurangnya jumlah nominal saldo dan kecenderungan untuk berkurang pula jumlah *Number of Account (NOA)* bank.

Manajemen *Doormant Account* BSM

Pengaturan *doormant account* di BSM merupakan tanggung jawab setiap cabang dan KP-DST. Rekening-rekening yang telah pasif selama 6 bulan, akan secara otomatis *by system* masuk ke dalam kategori *dormant*. Posisi rekening *dormant* dapat dimonitoring cabang melalui menu *customer service : menu customer service* - cetak laporan; laporan rekening *doormant*/pasif (44); kemudian dapat *display* pada kode RTDRM01.

Tampilan yang dapat dilihat adalah daftar-daftar nama nasabah *dormant*, tipe produk BSM, nomor rekening, alamat dan saldo terakhir nasabah. Bank Syariah Mandiri belum menerapkan aturan tertulis untuk *me-manage dormant account* dalam rangka menindaklanjuti pengaktifannya kembali. Aturan yang ada berkaitan dengan rekening tidak aktif berkaitan dengan pelaporan dan penutupan rekening *dormant* ke KP-DST (SE No.6/014/OPS, 26 Maret 2004).

Pengaturan rekening *dormant* diserahkan kepada masing-masing cabang sedangkan monitoring sistemnya dilakukan oleh KP-DST. Cabang dengan inisiatif kepala cabang, manager operasional atau semua pihak yang terkait dengan pengurusan *dormant account* sebaiknya melakukan administrasi database yang tertib terhadap nasabah *dormant*. Setelah itu dilakukan tindak lanjut yang sesuai dengan kebijakan cabang dan peraturan Bank Syariah Mandiri terhadap monitoring *dormant account*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan desain riset deskriptif yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual mengenai *rekening giro pasif (dormant account)*. Penelitian dilakukan dengan mengukur sampel yaitu nasabah dengan *rekening giro pasif* di Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pekanbaru.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data sekunder dan primer. Data sekunder yaitu profil nasabah *dormant* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru dari database di AS 400. Dan data primer yaitu hasil wawancara telepon yang dilakukan kepada nasabah *rekening giro pasif* BSM Kantor Cabang Pekanbaru.

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh nasabah dana Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru yang memiliki status *rekening giro pasif*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), dimana semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, tidak ada deskriminasi terhadap anggota populasi. Dalam pemilihan profil nasabah digunakan metode *judgement sampling*, yaitu memilih sampel dari suatu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia (profil nasabah yang lengkap), sehingga keterwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk keperluan riset ini digunakan sampel sebanyak 32 nasabah dengan *rekening giro pasif* dari total sebanyak 214 rekening. Pengambilan sampel profil nasabah *dormant* ini dilakukan pada tanggal 1 dan 2 Juni 2010, selanjutnya dilakukan wawancara telepon terhadap nasabah tersebut.

Analisa dibuat dengan menggunakan analisa distribusi frekuensi. Dimana nasabah akan disegmentasikan berdasarkan karakter yang ditentukan penulis, yaitu karakter yang dianggap dapat merepresentasikan hasil segmentasi tersebut nantinya. Nasabah *rekening giro pasif* berdasarkan segmentasi masing-masing akan diuji alasan mereka terhadap *rekening giro pasif* yang mereka miliki. Berdasarkan karakter dan alasan nasabah *rekening giro pasif*, dapat diketahui berapa frekuensi nasabah dengan *rekening giro pasif* dan dapat ditarik kesimpulan terhadap kondisi *rekening giro pasif* di BSM cabang Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terjadinya rekening giro yang pasif tidak bisa dipungkiri terjadi karena faktor keinginan dari nasabah sendiri. Saat ini persaingan dunia perbankan yang semakin ketat menuntut Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah terbesar di Indonesia untuk dapat memfokuskan kepada layanan yang optimal dan profesional kepada nasabah. Berkaitan dengan layanan yang profesional, hal utama yang perlu diketahui oleh BSM sebagai penyedia jasa adalah mengetahui hal –hal yang dapat menghambat nasabah untuk menggunakan produk BSM dan hal – hal yang dapat menimbulkan kekecewaan nasabah.

Pembahasan lebih lanjut tentang hambatan nasabah ini diperlukan untuk perbaikan terhadap produk-produk BSM dan masukan untuk pelaksanaan pelayanan yang lebih baik. Dengan pembahasan tersebut dapat mengetahui sudut pandang nasabah terhadap produk dan layanan bank. Selain itu dapat diketahui upaya-upaya perbaikan yang harus segera dilakukan untuk tujuan mencapai kepuasan nasabah (*costumer satisfaction*) dan bahkan *customer loyalty*.

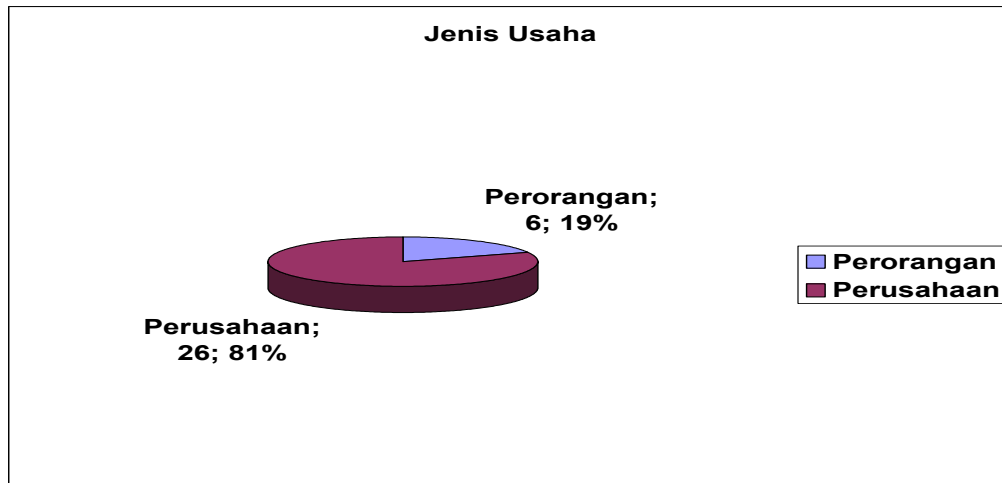
Pada kajian ini penulis menganalisa mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *rekening giro pasif* BSM cabang Pekanbaru. Kajian dilakukan melalui wawancara telepon dengan nasabah-nasabah *rekening giro pasif* di cabang tersebut. Dari hasil yang didapatkan, maka nasabah yang diwawancarai dapat disegmentasikan berdasarkan beberapa karakteristik, yaitu jenis usaha, segmen usaha, lama usaha dan omzet usaha .

Analisa Nasabah *Rekening Giro Pasif* Berdasarkan Karakteristik

Dalam analisa ini, karakteristik depositan dibedakan menurut jenis usaha, segmen usaha, lama usaha dan omzet usaha. Diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jenis usaha
Dalam analisa ini sampel yang diambil jika dibedakan berdasarkan jenis usaha adalah Perorangan : 6 responden dan Perusahaan : 26 responden

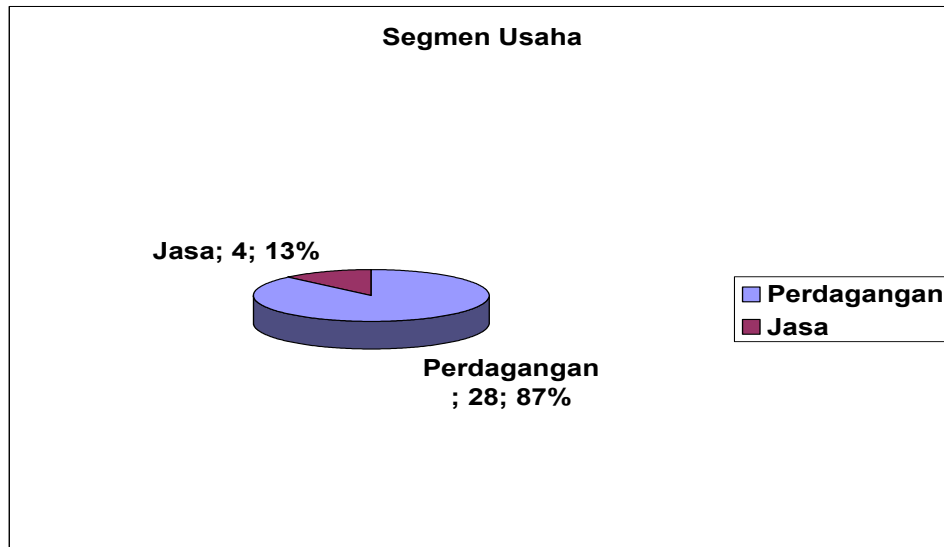
**Gambar 1. Nasabah *Rekening Giro Pasif* (Responden)
Berdasarkan Klasifikasi Jenis Usaha**



Mayoritas *rekening giro pasif* di BSM cabang Pekanbaru adalah rekening milik perusahaan sejumlah 26 responden (81%) sedangkan rekening perorangan hanya berjumlah 6 responden (19 %).

- b. Berdasarkan Segmen Usaha
Sampel penelitian berdasarkan segmen usaha diklasifikasikan dalam 2 (dua) jenis yaitu : Perdagangan : 28 responden dan Jasa : 4 responden

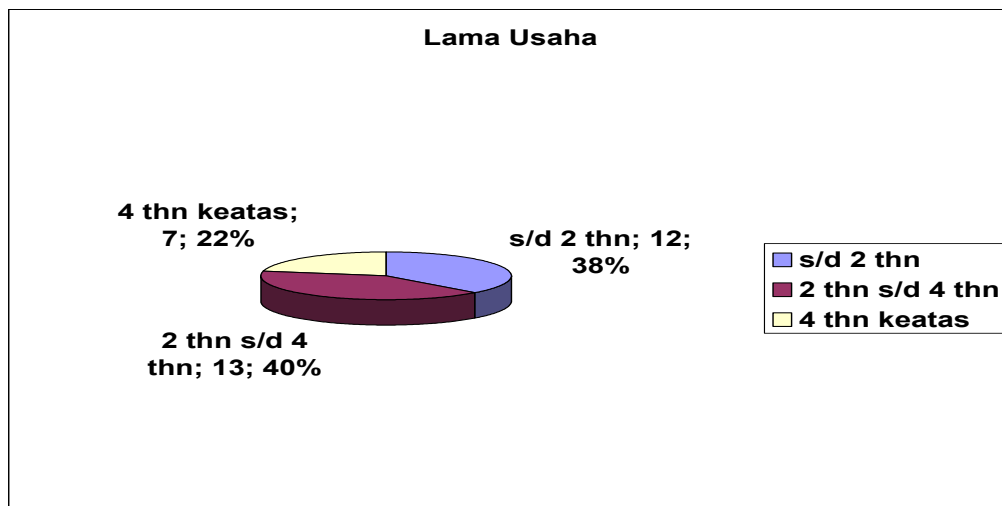
Gambar 2. Nasabah *Rekening Giro Pasif* (Responden) Berdasarkan Klasifikasi Segmen Usaha



Berdasarkan klasifikasi segmen usaha nasabah *rekening giro pasif* terlihat bahwa sebagian besar dengan segmen usaha perdagangan yaitu sebanyak 28 responden (87%) dan segmen usaha jasa sebanyak 4 responden (13%).

c. Berdasarkan Lama Usaha

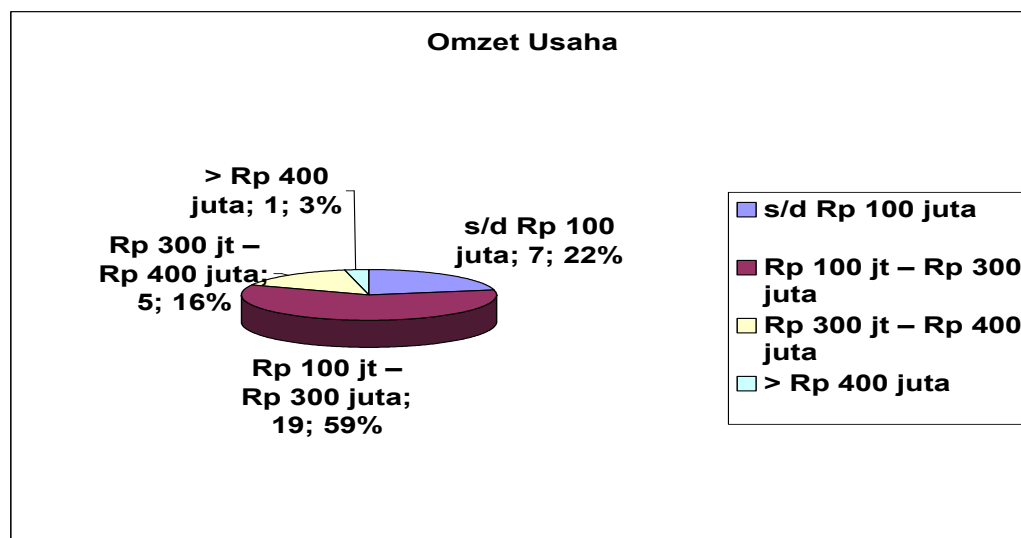
Gambar 6. Nasabah *Rekening Giro Pasif* (responden) Berdasarkan Klasifikasi Lama Usaha



Komposisi *pie chart* diatas memperlihatkan klasifikasi lama usaha yang sangat dominan dari nasabah *rekening giro pasif* adalah lama usaha 2 thn s/d 4 tahun yaitu sebanyak 13 responden (40%). Diikuti oleh lama usaha s/d 2 tahun sebanyak 12 responden (38%) selanjutnya adalah lama usaha 4 thn keatas sebanyak 7 responden (22%).

d. Berdasarkan Omzet Usaha Perbulan

Gambar 4.4. Nasabah *Rekening Giro Pasif* Berdasarkan Klasifikasi Omzet Usaha Perbulan



Omzet usaha perbulan nasabah *rekening giro pasif* cabang Pekanbaru mayoritas berada pada Rp 100 – 300 juta/bulan sebanyak 19 responden (59%). Diikuti dengan range s/d Rp 100 juta sebanyak 7 responden (22%), Rp 300-400 juta sebanyak 5 responden (16%) dan diatas Rp.400 juta sebanyak 1 responden (3%).

Analisis Faktor Penyebab Nasabah *Rekening Giro Pasif* BSM Cabang Pekanbaru

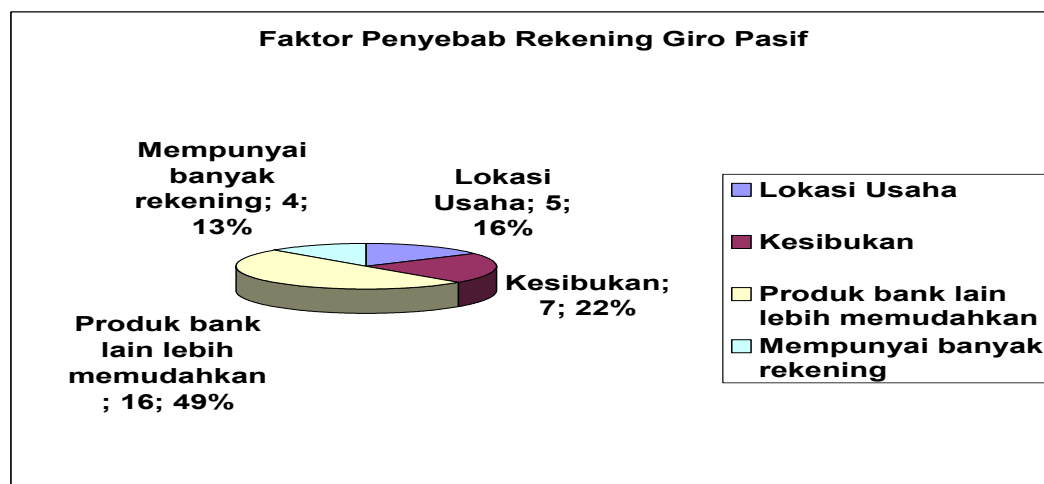
Kajian mengenai pemetaan alasan nasabah yang memiliki *dormant account* (rekening giro pasif) diperoleh dari alasan terbanyak yang diberikan nasabah pada saat wawancara. Hal ini dianggap sebagai kondisi yang dapat merepresentasikan faktor-faktor penyebab rekening menjadi *rekening giro pasif* di BSM cabang Pekanbaru. Berikut adalah distribusi frekuensi faktor yang menyebabkan nasabah *rekening giro pasif* cabang Pekanbaru berdasarkan hasil wawancara adalah :

Tabel 6. Jumlah Nasabah Berdasarkan Faktor-Faktor Penyebab *Rekening Giro Pasif*

| Faktor-Faktor Penyebab / Alasan nasabah <i>Rekening Giro Pasif</i> | Jumlah nasabah | Prosentase |
|---|-----------------------|-------------------|
| Kesibukan | 7 | 21,8 |
| Produk bank lain lebih memudahkan | 16 | 50 |
| Mempunyai banyak rekening | 4 | 12,5 |
| Lokasi Usaha jauh dari cabang BSM | 5 | 15,6 |

Sumber : data skunder, 2010

Gambar 7. Faktor Penyebab Nasabah *Rekening Giro Pasif*



Berdasarkan alasan nasabah *rekening giro pasif* tersebut di atas dapat di analisis sebagai berikut :

- Kesibukan, alasan yang dikemukakan :
 - Sibuk mengurus usaha , tidak ada waktu untuk ke bank
- Produk bank lain lebih memudahkan, alasan yang dikemukakan :
 - Nasabah mendapatkan fasilitas pembiayaan di bank lain sehingga mengharuskan mengaktifkan giro di bank tersebut Rekanan bisnis menggunakan giro bank lain dalam bertransaksi

- c. Mempunyai banyak rekening di bank lain, alasan yang dikemukakan :
 - Nasabah *rekening giro pasif* memilih mengaktifkan rekening giro di beberapa bank lain dikarenakan alasan aksesibilitas dan kemudahan outlet.
- d. Lokasi, alasan yang dikemukakan :
 - Lokasi usaha jauh dari Kantor BSM terdekat
 - Lokasi kantor BSM tidak dekat dengan Rekanan bisnis yang bersangkutan
 - Tempat usaha pindah

Upaya –upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi *Dormant Account*

Berdasarkan pada profil dan alasan nasabah, nasabah *rekening giro pasif* cabang Pekanbaru perlu dilakukan pendekatan dan edukasi lebih lanjut terhadap produk giro BSM. Dengan adanya upaya peningkatan edukasi produk giro BSM, diharapkan dapat mengatasi salah satu faktor penyebab nasabah *rekening giro pasif* yaitu nasabah merasa bahwa produk giro bank lain lebih memudahkan bertransaksi dengan rekanan bisnis.

Tindak lanjut aplikatif yang dapat dilakukan di BSM cabang Pekanbaru adalah penunjukkan PIC (*person in charge*) untuk memonitor *rekening giro pasif* cabang yang bertugas membuat database nasabah *rekening giro pasif* secara periodik. Kemudian dilakukan pemetaan karakteristik berdasarkan profil nasabah *rekening giro pasif* tersebut . Jika tidak ada kajian pemetaan karakteristik nasabah *rekening giro pasif* secara khusus, dapat dilihat dari profil lengkap nasabah di data AS 400 dan hasil wawancara ketika menelpon nasabah. Setelah karakteristik nasabah ditentukan, PIC dapat mengetahui kesulitan nasabah dan memberikan rekomendasi terbaik kepada nasabah. Dalam *telemarketing* PIC melakukan pembicaraan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menonaktifkan rekeningnya, menggali kebutuhan nasabah akan produk perbankan, menggali fitur seperti apa yang diinginkan nasabah dari suatu produk bank. Setelah itu dapat dilanjutkan dengan menerangkan produk-produk BSM yang dianggap dapat *mengcover* kebutuhan nasabah dengan fitur-fitur yang dimiliki tersebut.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar pemilik *dormant account* adalah nasabah giro perusahaan dari sektor perdagangan yang telah beroperasi antara 2 thn s/d 4 thn dengan omzet rata-rata antara Rp.100 jt s/d/ Rp.300 jt perbulan.
2. Pada sebagian besar nasabah, faktor utama yang menyebabkan nasabah *dormant account* adalah permasalahan nasabah yang juga mendapatkan fasilitas pembiayaan dari bank lain yang mengharuskan mengaktifkan rekening giro di bank tersebut dan nasabah merasa bahwa produk giro bank lain lebih memudahkan karena rekanan bisnis nasabah yang bersangkutan menggunakan giro bank tersebut.

Alasan selanjutnya yang cukup signifikan adalah permasalahan yang terkait dengan kesibukan nasabah mengurus usaha dan tempat usaha yang berpindah lokasi.

3. Beberapa nasabah *dormant account* BSM cabang Pekanbaru adalah nasabah yang memiliki keterkaitan dengan produk pembiayaan BSM. Dengan demikian nasabah sejak awal sudah mempunyai ketertarikan (*existing*) terhadap BSM atau terhadap bank syariah secara umum. Nasabah *existing* seperti ini tidak perlu diedukasi dari awal mengenai sistem bank syariah, yang diperlukan adalah menginformasikan produk giro BSM, memberikan edukasi kemudahannya dan *maintain* kebutuhan nasabah berdasarkan profil nasabah karena sangat disayangkan apabila keinginan nasabah ini diredam hanya karena kurangnya informasi dan ketidaktahuan nasabah terhadap produk giro BSM beserta kemudahan bertransaksinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Syafii Antonio, Muhammad (1999). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta; Gema Insani
- BSM (2004), *SE No.6/014/OPS* Maret 26,2004. <http://www.banksyariahmandiri.com>
- Kurniasih, Apriyani (2010). *Muammalat ditempel Bank Syariah Mandiri*, Info Bank 30-34, Januari 2010.
- Indonesia, Bank (1999). *Undang-undang No.3 Tentang Bank Indonesia* .Jakarta
Akun Tidak Aktif (Doormant Account) 2010
(<http://vibizlearning.com/news/glossary>)
- MUI (2006) *.Himpunan Fatwa Syariah Nasional* 5